



Revenu Canada

Fiche de rendement
Observation des délais prévus dans la
Loi sur l'accès à l'information

— Le Commissaire à l'information du Canada —

MARS 1999

Revenu Canada (RC)

Table des matières

A.	RAPPORT—MARS 1999	1
I.	GLOSSAIRE	1
II.	CONTEXTE	3
III.	NORME DE NOTATION	3
IV.	DONNÉES STATISTIQUES	5
1.	DEMANDES	5
2.	DEMANDES	6
3.	BUREAU DE L'AAI — PERSONNEL	7
4.	BUREAU DE L'AAI — BUDGET	7
5.	TEMPS ACCORDÉ POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES	7
V.	SOURCES DES RETARDS	9
1.	TEMPS PRIS POUR LE TRAITEMENT ET L'APPROBATION	9
2.	LAISSER-ALLER DANS LES PROROGATIONS DE DÉLAI	9
3.	LIEU DE CONSERVATION DES DOCUMENTS	10
4.	AUTRES	10
VI.	MESURES PRISES PAR LA DIRECTION À L'ÉGARD DU PROBLÈME DES RETARDS	12
1.	DOTATION — RESSOURCES ADDITIONNELLES	12
2.	PRISE DE DÉCISION AU NIVEAU RÉGIONAL	13
3.	DÉLÉGATION	13
4.	RÉFORME DES PROCESSUS ET DU CADRE DE GESTION DE L'AAIPRP	13
VII.	RECOMMANDATIONS	16
B.	FONDEMENTS DU RAPPORT	18
II.	RC—QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE	18
III.	RC—QUESTIONNAIRE D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)	20
IV.	LETTRE DE RC	33

Revenu Canada (RC)

A. RAPPORT — Mars 1999

I. Glossaire

Avis au Commissaire à l'information :

9. (2) Dans les cas où la prorogation de délai visée au paragraphe (1) dépasse trente jours, le responsable de l'institution fédérale en avise en même temps le Commissaire à l'information et la personne qui a fait la demande.

BRP : Bureau de responsabilité première.

Conclusions relatives aux plaintes :

- Fondées — Plaintes fondées, mais pas réglées, pour lesquelles le Commissaire a demandé au plaignant de consentir à ce que l'affaire soit déférée à la Cour fédérale.
- Réglées — Plaintes réglées par une mesure corrective jugée satisfaisante par le Commissaire.
- Non fondées — Plaintes jugées non fondées.
- Abandonnées — Plaintes abandonnées, à la demande du plaignant, avant le règlement final de l'affaire.

Coordonnateur de l'accès à l'information :

Conformément à la politique établie par le Conseil du Trésor, chaque institution est tenue de désigner un fonctionnaire qui agira comme coordonnateur de l'accès à l'information. Ce dernier reçoit les demandes de communication et peut se voir déléguer, par le responsable de l'institution, le pouvoir de percevoir des droits, de demander des prorogations de délais, d'émettre des avis et de se prévaloir des clauses d'exception. L'étendue du pouvoir du coordonnateur varie d'une institution à l'autre.

En suspens :

Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé.

- En suspens auparavant — Demandes ou plaintes dont le traitement n'était pas terminé à la fin de l'exercice antérieur et qui sont donc reportées sur la période visée par le rapport (l'exercice indiqué sur le diagramme à secteurs).
- En suspens à la fin de l'année — Demandes ou plaintes dont le traitement n'est pas terminé à la fin de la période visée par le rapport (l'exercice en question) et qui seront reportées sur l'exercice suivant.

Lignes directrices du Conseil du Trésor :

« La *Loi sur l'accès à l'information* part du principe que le responsable de chaque institution fédérale doit assurer, dans son milieu, le respect de cette loi et prendre les décisions qui s'imposent. Elle charge également un ministre désigné de coordonner l'application de la Loi dans l'ensemble du gouvernement. C'est le président du Conseil du Trésor qui remplit ce rôle.

L'une des responsabilités légales du ministre désigné consiste à rédiger les directives nécessaires à la mise en oeuvre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de son *Règlement*, et de les diffuser auprès des institutions fédérales. La politique contenue dans le présent volume constitue les directives dont il est question dans la Loi, et elle établit, de concert avec la Loi et son *Règlement*, les exigences minimales auxquelles doivent se soumettre les institutions qui y sont assujetties. Les lignes directrices visent à fournir une interprétation des exigences et à orienter la mise en oeuvre de la Loi, de son *Règlement* et de la politique. »

Présomption de refus :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Prorogation de délai :

9. (1) Le responsable d'une institution fédérale peut proroger le délai mentionné à l'article 7 ou au paragraphe 8(1) d'une période que justifient les circonstances dans les cas où :

- a) l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande;
- b) les consultations nécessaires pour donner suite à la demande rendraient pratiquement impossible l'observation du délai;
- c) avis de la demande a été donné en vertu du paragraphe 27(1). Dans l'un ou l'autre des cas prévus aux alinéas a), b) et c), le responsable de l'institution fédérale envoie à la personne qui a fait la demande, dans les trente jours suivant sa réception, un avis de prorogation de délai, en lui faisant part de son droit de déposer une plainte à ce propos auprès du Commissaire à l'information; dans les cas prévus aux alinéas a) et b), il lui fait aussi part du nouveau délai.

Temps de traitement :

Le temps qu'on a pris pour mener à bien chaque étape du processus d'accès à l'information, à partir de la date à laquelle la demande de communication a été reçue jusqu'au moment où une réponse finale est fournie.

Tiers :

Dans le cas d'une demande de communication de document, personne, groupement ou organisation autres que l'auteur de la demande ou qu'une institution fédérale.

II. Contexte

Depuis plusieurs années, RC compte parmi les institutions qui font l'objet d'examens en raison de ses difficultés chroniques à respecter les délais de réponse. Dans son rapport annuel 1996-1997 déposé au Parlement, le précédent Commissaire à l'information constatait que les retards dans les réponses aux demandes d'accès à l'information avaient atteint des proportions critiques, et Revenu Canada figurait parmi les contrevenants.

Le rapport annuel 1997-1998 dresse un portrait plus optimiste, indiquant que, même si le problème des présomptions de refus n'avait pas disparu, RC avait décidé « qu'il ne pouvait plus fermer les yeux sur son piètre rendement en matière de respect des délais ». Bien que la Loi prévoit 30 jours pour le traitement des demandes de communication, RC prenait en moyenne 200 jours : les secteurs de programme prenaient 64 jours pour réunir les documents et procéder à un examen préliminaire; le bureau de l'AAI en prenait 102 pour poursuivre le traitement, et 40 autres jours étaient consacrés aux approbations internes.

Le Commissaire sortant avait conclu : « Le Sous-ministre est en train d'étudier diverses solutions pratiques visant à améliorer les choses. Au moment d'écrire ces lignes, aucun changement n'avait été mis en œuvre; les progrès seront suivis, et on en fera état dans le rapport de l'an prochain. » Voici le rapport en question.

III. Norme de notation

La présente fiche de rendement expose les résultats de l'examen mené par le Commissaire à l'information sur les statistiques du rendement de RC au 30 novembre 1998.

Çtant donné que les Canadiens et les Canadiennes ont droit à un accès opportun à l'information (c.-à-d. dans les 30 jours ou dans les délais qui ont été prorogés en vertu de circonstances particulières), une réponse en retard équivaut à un refus. Le Parlement a énoncé l'obligation de répondre de manière opportune au paragraphe 10(3) de la Loi, lequel prévoit :

10.(3) Le défaut de communication totale ou partielle d'un document dans les délais prévus par la présente loi vaut décision de refus de communication.

Par conséquent, le Commissaire à l'information a adopté la norme suivante comme étant la meilleure façon de mesurer l'observation des délais par un ministère : le pourcentage de demandes reçues qui se soldent par une présomption de refus. RC est donc évalué dans la présente fiche de rendement en fonction de la norme de notation suivante :

% de présomptions de refus	Commentaire	Note
0-5	Idéale	A
5-10	Bonne	B
10-15	À la limite	C
15-20	Inférieure à la norme	D
Plus de 20	Signal rouge	F

Sur cette échelle de notation, RC obtient un **F***. Ce rendement est inacceptable. [Pour le présent exercice jusqu'au 30 novembre, la proportion des nouvelles demandes par rapport aux présomptions de refus est la suivante : 320 pour 274 = 85,6 %.]

Suivent une analyse des statistiques, une justification de la fiche de rendement, une description des mesures prises par la direction pour améliorer le rendement et des recommandations visant à aider le Ministère à cet égard.

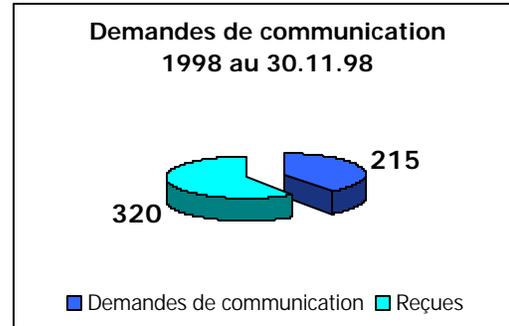
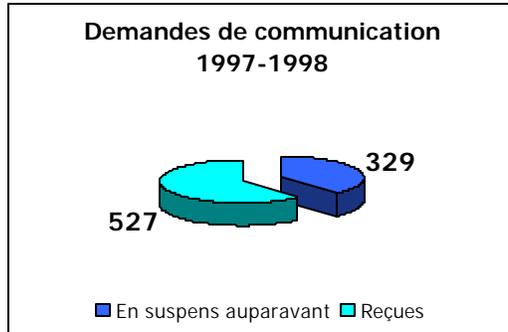
Malgré sa mauvaise note, RC mérite nos félicitations pour avoir considérablement diminué le nombre et la durée des retards. Il reste beaucoup à faire, mais il semblerait que RC ait établi les politiques, les méthodes et les priorités voulues pour régler son problème de retards pendant le prochain semestre.

L'on trouvera en annexe au présent rapport (Partie B) les divers questionnaires et réponses qui sont à la base de la notation, des observations et des recommandations présentées dans la présente fiche de rendement.

* Cette note vise uniquement le respect des délais de réponse par le Ministère au 30 novembre 1998. Elle n'indique pas le rendement du Ministère dans l'application des exceptions. De façon générale, RC applique les dispositions d'exception de la Loi avec professionnalisme et modération.

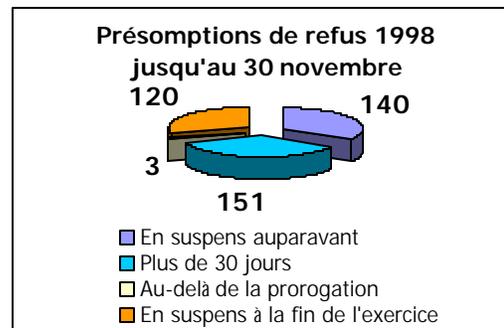
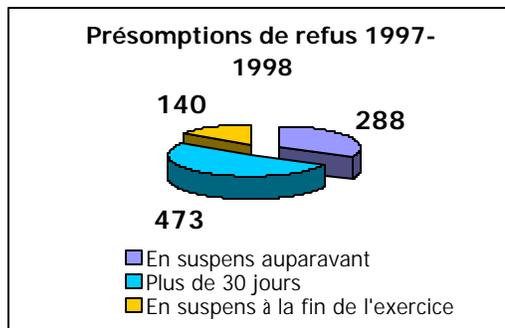
IV. Données statistiques

1. Demandes



Les graphiques figurant plus haut tracent un portrait fidèle de l'important arriéré de demandes de RC.

Il convient de noter que RC figurait au sixième rang des dix institutions qui reçoivent le plus de demandes dans le bulletin InfoSource 1997-1998. Cette année-là, RC a reçu 4,3 % de toutes les demandes qui ont été présentées pendant la période visée par le rapport, soit 527 demandes.



Au début de l'exercice 1997-1998, le bureau d'accès à l'information de RC avait 329 demandes dont le traitement n'était pas terminé —de ce nombre, 288 (88,5 %) étaient déjà considérées comme une présomption de refus. L'exercice 1998-1999 montre une certaine amélioration, avec 215 demandes en suspens — dont 140 (65,1 %) étant considérées comme une présomption de refus. Étant donné que 527 nouvelles demandes ont été reçues pendant l'exercice 1997-1998— dont 320 au 30 novembre du présent exercice, ces présomptions de refus (en suspens auparavant) représentent encore quelque 30 p. 100 du nombre reçu pendant l'année. Nonobstant les considérations relatives au non-respect, cet arriéré est lourd pour le bureau de l'AAI et doit être éliminé.

Le temps nécessaire au traitement des nouvelles demandes est également une source d'inquiétude.

- En 1997-1998, les temps de traitement de 473 demandes qui ont été terminées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi sans qu'une prorogation de délai ait été demandée se répartissent ainsi :
 - 45 (9,5 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
 - 76 (16,1 %) ont demandé de 31 à 60 jours de plus
 - 352 (74,4 %) ont nécessité plus de 90 jours supplémentaires

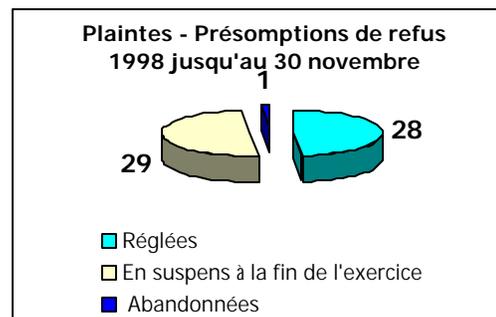
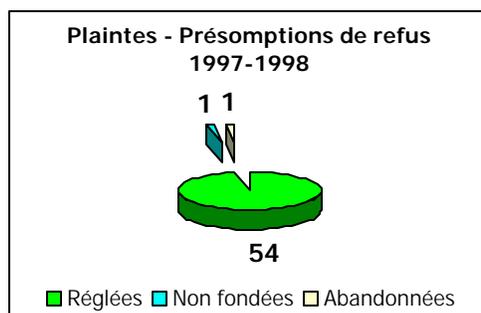
- En 1998 jusqu'au 30 novembre 1998, le nombre de jours supplémentaires nécessaires pour le traitement de 151 nouvelles demandes dont le délai n'avait pas été prorogé, se répartissait ainsi :
 - sur 151 demandes, 26 (17,21 %) ont nécessité de 1 à 30 jours de plus
 - 21 (13,9 %) ont pris de 31 à 60 jours de plus
 - 32 (21,2 %) ont pris de 61 à 90 jours de plus
 - 72 (47,7 %) ont pris plus de 90 jours au-delà du délai initial

(Ces données ne comprennent pas les chiffres sur le temps de traitement de l'arriéré de présomptions de refus, étant donné que le questionnaire d'auto-évaluation ne demandait pas au bureau de RC de fournir l'information.)

- En 1997-1998, RC n'a demandé aucune prorogation de délai. Pendant le présent exercice jusqu'au 30 novembre, sur 5 demandes visées par une prorogation de délai, 3 (60 %) n'ont pas respecté le nouveau délai :
 - 2 ont nécessité de 1 à 30 jours de plus, et
 - 1 a pris de 31 à 60 jours de plus.

Au 30 novembre 1998, 120 (37,5 %) des nouvelles demandes dont le traitement n'était pas terminé étaient considérées comme une présomption de refus. L'on ne connaît pas la durée du traitement de ces demandes en suspens.

2. Demandes



En 1997-1998, le Commissariat à l'information a reçu 56 plaintes de présomptions de refus contre RC— la plupart (54—96,4 %) ont été accueillies (régérées).

Au 29 janvier 1999, le Commissariat avait reçu 58 plaintes. À cette même date, sur les 29 plaintes dont l'instruction était terminée, la plupart encore — soit 28 (96,6 %) — ont été accueillies (régérées).

3. Bureau de l'AAI — Personnel

Le traitement des demandes de communication relève du coordonnateur de l'AAI, qui est aussi responsable du traitement des demandes présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le bureau de l'AAI compte 33 employés —24 agents et 9 employés de soutien. Neuf consultants ont été recrutés en vertu de contrats de trois mois pour l'examen des dossiers. Neuf postes supplémentaires ont été créés, qui sont en voie d'être dotés.

Un projet-pilote prévoit la mise sur pied d'un bureau régional de l'AAI dans la région du Québec. L'effectif initial comptera trois employés—deux agents et un employé de soutien.

4. Bureau de l'AAI — Budget

Le budget salarial du bureau de l'AAI pour 1998-1999— sans compter le récent règlement intervenu avec l'Alliance de la fonction publique du Canada — s'élève à 1,2 million de dollars pour 34 années-personnes, plus une affectation unique de plus de 400 000 \$ pour le recrutement de consultants et une restructuration. En 1997-1998, il s'élevait à 1,1 million de dollars pour 31 employés, soit le même que pour l'exercice 1996-1997. Un million de dollars viendra s'ajouter en permanence au titre de la dotation en personnel; de cette somme, 100 000 \$ seront affectés au recrutement de consultants pendant les périodes de pointe.

Le budget de fonctionnement du bureau de l'AAI s'élève à 282 000 \$ en 1998-1999. Les années précédentes, il s'établissait à 82 000 \$, soit le même montant qu'en 1996-1997. La somme de 25 000 \$ est affectée à la formation, comme c'était le cas en 1997-1998 et en 1996-1997.

5. Temps accordé pour le traitement des demandes

Le délai de 30 jours prévu par la Loi laisse de 21 à 22 jours pour le traitement des demandes. Les délais de traitement prévus par RC (indiqués ci-après) ne permettent pas à l'institution de respecter les délais prévus dans la Loi.

Secteur	Délai de traitement
Bureau de l'AAI (AC)	1 à 2 jours
Services	11 jours—15 jours civils, sans prorogation
Bureau de l'AAI (traitement)	65 jours— indique la moyenne actuelle, en baisse par rapport à 120
Affaires publiques	2 jours—moins de 5 % des demandes
Dir. généraux (approbation)	5 jours—exceptions discrétionnaires, contre 28
Cabinet du sous-ministre	2 jours—2 % des demandes
Cabinet du ministre	2 à 5 jours—pour moins de 5 % des demandes
Bureau de l'AAI	1 jour—envoi de la réponse finale

V. Sources des retards

Il semble y avoir trois causes principales pour le problème des retards à RC : le temps pris pour le traitement et l'approbation; le laisser-aller dans les prorogations de délai légitimes; et le lieu de conservation des dossiers.

1. Temps pris pour le traitement et l'approbation

RC enregistre des progrès en réduisant les 200 jours qu'il lui fallait pour le traitement et l'approbation des demandes dans les exercices précédents. Il en faut toutefois encore plus de 90 jours pour traiter les demandes, ce qui doit être encore resserré.

Au moment de la réception des demandes, le bureau de l'AAI prend de 1 à 2 jours pour lancer le processus. Puis, même si 11 jours sont accordés aux secteurs de programme pour réunir les documents et procéder aux examens préliminaires, les statistiques de RC indiquent que le temps de traitement moyen à ce niveau est d'environ 20 jours. Par conséquent, la capacité du Ministère de respecter le délai de 30 jours ou de demander une prorogation de délai (ce qu'il doit faire pendant les 30 jours initiaux) est souvent compromise. Après la réception du document au bureau de l'AAI, il faut en moyenne 65 jours pour l'examen final et le parachèvement du traitement de la demande—ce qui représente une diminution par rapport à 120 jours.

Une fois que les réponses sont préparées, un bon nombre de celles-ci doivent quand même être soumises à un long processus d'approbation. Dix pour cent de toutes les demandes supposent des exceptions discrétionnaires et sont envoyées aux directeurs généraux, qui ont 5 jours pour en faire l'approbation. Jusqu'en février 1999, ces demandes retournaient au secteur opérationnel pour une période d'approbation supplémentaire de 5 jours. RC a toutefois abandonné cette étape. De plus, jusqu'à 5 p. 100 de toutes les demandes doivent être approuvées selon le cheminement suivant : Affaires publiques (2 jours), cabinet du Ministre (2 à 5 jours) et cabinet du sous-ministre (2 jours). En tout, ces nouvelles échéances continuent d'ajouter jusqu'à 14 jours au processus d'approbation de certaines demandes. C'est nettement trop.

2. Laisser-aller dans les prorogations de délai

Il est manifeste que RC ne se prévaut pas des cas où il serait justifié pour lui de prolonger les délais de traitement des demandes de communication. En 1997-1998, RC a reçu 527 nouvelles demandes de communication et n'a prolongé le délai d'aucune en vertu de l'article 9. Dans la période s'étendant du 1^{er} avril au 30 novembre 1998, 320 demandes ont été reçues et dans le cas de cinq seulement

a-t-on prorogé le délai.

RC invoque rarement des prorogations de délai, malgré l'opinion du Ministère voulant que (traduction) « la taille souvent importante des documents qui sont demandés et les conséquences sérieuses d'une communication induite ajoutent un degré de complexité à un bon nombre de nos cas qui ne connaissent pas tous les autres ministères ». Cela représenterait une cause significative des retards.

Il semble que RC ne comprenne pas très bien les circonstances dans lesquelles les prorogations de délai peuvent être demandées. Le coordonnateur de l'AAI, en effet, estime que l'alinéa 9(1)(a) n'est (traduction) « utile que pour la cueillette d'un grand nombre de documents ». Comme les documents sont généralement faciles à trouver, il ne croit pas avoir de raison valable de proroger le délai. Il estime en effet que les prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)(a) feraient doubler le nombre de plaintes déposées contre RC. Les demandeurs se plaindraient et de la présomption de refus et de la prorogation de délai.

Le Commissaire à l'information estime que RC dispose de tous les outils juridiques voulus en vertu de la Loi pour gérer sa charge de travail. Une fois que les secteurs opérationnels respecteront la norme de traitement de 11 jours, RC pourra demander des prorogations et, par conséquent, réduire le nombre de présomptions de refus à cause des demandes visant une grande quantité de documents.

3. Lieu de conservation des documents

Les opérations décentralisées à l'extérieur d'Ottawa détiennent plus de 8 % des documents de RC, ce qui a une incidence sur le respect des délais, étant donné qu'il faut trouver les documents dans l'un des plus de 800 bureaux, puis envoyer ceux-ci à Ottawa pour consultation. (Le temps requis pour le transport peut tripler si le pouvoir d'approbation relatif à l'exception discrétionnaire du BRP est élargi aux opérations décentralisées.) Selon RC, il s'agit d'un problème que ne connaissent pas les ministères dont les dossiers sont davantage centralisés.

4. Autres

RC estime que l'augmentation de la complexité et du caractère délicat des demandes représente une autre cause de retards.

Le Commissaire n'est pas d'avis que la situation de RC soit exceptionnelle à ce niveau. Bien des ministères connaissent une augmentation de la complexité des demandes simplement parce qu'ils communiquent davantage d'information sans formalités, dans des publications et sur les sites Internet. Après 15 ans, les Canadiens et les Canadiennes utilisent la *Loi sur l'accès à l'information* à meilleur

escient et visent des questions plus complexes et plus délicates. Et cela touche toutes les institutions gouvernementales.

VI. Mesures prises par la direction à l'égard du problème des retards

RC montre une forte volonté d'aborder et, à terme, d'éliminer ses problèmes de retards dans le traitement des demandes de communication. Le Ministère réserve davantage de ressources financières à la dotation, à la mise sur pied d'une autorité décisionnelle régionale, à la modification de la délégation des pouvoirs et au suivi du temps de traitement, et a fixé des échéanciers pour un meilleur respect des délais prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Des améliorations notables ont été enregistrées dans les secteurs suivants :

- il faut désormais 20 jours, et non plus de 57 à 62, pour obtenir des documents
- il faut désormais moins de 90 jours, contre 200, pour terminer le traitement d'une demande
- il faut désormais moins de 5 jours, contre 28, pour obtenir les signatures
- tous les pouvoirs ont été délégués à la Division de l'AAIPRP
- un projet-pilote mené au Québec explore la possibilité de déléguer des pouvoirs aux bureaux décentralisés

D'autres changements, qui sont censés se traduire par une meilleure performance, sont abordés dans les sections qui suivent et devraient être instaurés d'ici à l'été 1999.

1. Dotation — Ressources additionnelles

Revenu Canada estime qu'un investissement en ressources supplémentaires pour l'AAIPRP représente la solution à un bon nombre de ses problèmes de présomptions de refus. C'est pourquoi le Ministère consacre des ressources financières supplémentaires à la dotation. Des employés supplémentaires et des changements à la structure organisationnelle contribueront à l'élimination de l'arriéré de RC et, en fin de compte, au respect en permanence de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ces mesures comprennent :

- Une affectation unique de plus de 400 000 \$ en 1998-1999. Une partie de ces ressources seront absorbées par le coût de la modification de la structure de gestion et de la structure organisationnelle à l'administration centrale, sous la direction du personnel de Conseils et Vérification Canada. Le reste de l'affectation est réservé au recrutement de consultants pour la réduction des arriérés. Six consultants ont été recrutés pour trois mois, et trois, pour trois mois.
- Une affectation permanente d'un million de dollars sera réservée à la dotation

en personnel en 1999-2000. (RC estime qu'il faudra pas moins de 15 à 20 nouveaux employés permanents au bureau de l'AAIPRP pour respecter la Loi.) De cette somme, 100 000 \$ servira à retenir les services de consultants pendant les périodes de pointe. Cette planification budgétaire proactive vise à éviter une autre accumulation de demandes.

- La révision de la structure organisationnelle du bureau de l'AAIPRP de RC est terminée, et des mesures de dotation en personnel sont en cours pour le recrutement d'autres employés.

2. Prise de décision au niveau régional

RC prend une autre initiative positive, soit la conduite d'un projet-pilote dans la région du Québec, qui prendra fin au plus tard le 1^{er} juillet 1999 et dont l'efficacité sera évaluée d'ici le 1^{er} août. La formation a débuté pendant la semaine du 4 janvier et est offerte à un PM-05, un PM-03 et un CR-04.

Pendant six mois, les gestionnaires de la région auront les pouvoirs administratifs relatifs à toutes les demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans la région, ce qui comprend l'examen et la prise de décision. Le projet-pilote vise à déterminer si la prise de décision au niveau régional peut contribuer à raccourcir les temps de traitement. Dans la plupart des cas, la nouvelle méthode éliminera le temps nécessaire pour envoyer les documents, du bureau régional, à Ottawa pour examen.

À l'issue du projet-pilote, RC verra si cette approche peut s'appliquer à toutes les régions. Quoi qu'il en soit, on a révisé les méthodes d'obtention des dossiers des directions générales et des régions.

3. Délégation

RC a révisé son instrument de délégation des pouvoirs en février 1999. Le coordonnateur de l'AAIPRP a été investi de tous les pouvoirs délégués en la matière. Le bureau régional a les mêmes responsabilités que le coordonnateur, mais les demandes concernant les médias ou des questions nationales seront toujours transmises à l'administration centrale. Les agents investis de pouvoirs délégués exercent ceux-ci sur l'avis de la Division de l'AAIPRP.

4. Réforme des processus et du cadre de gestion de l'AAIPRP

À compter du 1^{er} février 1999, Revenu Canada a instauré un nouveau cadre de

gestion et fourni un nouveau manuel des politiques et des procédures en matière d'AAIPRP. Le nouveau cadre comporte des responsabilités révisées, ainsi que des mesures de planification et de contrôle. Cette nouvelle structure de gestion prévoira aussi des fiches de rendement pour les gestionnaires.

En vertu du nouveau cadre, les directeurs généraux reçoivent des rapports aux deux semaines sur les demandes en suspens. Les rapports indiquent l'état d'avancement des demandes par centre de responsabilité, et mettent en lumière les demandes pour lesquelles le bureau de l'AAI n'a pas reçu de documents. On accorde ici au respect des délais une importance extrême.

De plus, dès janvier 1999, le Ministère a entrepris un examen de ses processus internes en matière d'AAIPRP au moyen d'une méthode appelée Amélioration constante des processus (ACP). La démarche ACP et les changements en découlant devraient être terminés le 1^{er} mars 1999.

Cette démarche intensive a supposé la participation à temps plein d'employés clés de l'AAIPRP à un projet d'amélioration du processus s'étalant sur six semaines. Au moyen d'une méthodologie structurée, l'équipe a d'abord été pénétrée de l'importance du projet à la faveur d'un exercice simulé d'élaboration d'outils. À l'aide de lignes directrices écrites et de tous les outils nécessaires, chaque participant a reçu une tâche donnée s'inscrivant dans le cadre d'une chaîne de fabrication qui a produit un outil. Cette simulation visait à « sortir » le groupe de son milieu de travail normal pour souligner l'importance d'une structure de traitement bien planifiée.

Ensuite, le groupe a minutieusement analysé les processus d'AAIPRP qui étaient alors en vigueur à Revenu Canada et relevé les nombreuses étapes répétitives, sans valeur ajoutée qui s'étaient greffées au fil du temps. Cette démarche a conduit à l'élaboration d'un processus nouveau, efficace et rationalisé; le groupe cherchait alors à concevoir un processus qui soit fiable, clair, uniforme, exact, accessible et complet. Le nouveau processus ne permet pas d'étapes qui se répètent et vise à faire en sorte que 95 % de toutes les demandes en vertu de l'AAIPRP reçoivent une réponse dans les 30 jours initiaux. (Le processus peut s'appliquer aussi facilement aux bureaux régionaux de RC qu'à l'administration centrale.)

En vertu du nouveau processus, toutes les étapes sont bien comprises et sont assorties de lignes directrices écrites. Un agent traite une demande, du début à la fin. Dans les trois premiers jours, l'agent contacte le demandeur pour obtenir des précisions. Puis, en sachant clairement quelle information est demandée et à quelles fins, l'agent obtient les documents et termine toutes les étapes de traitement nécessaires —examen, prélèvements, approbation, etc. Avec la réponse finale, un carte-réponse de sondage est incluse afin d'obtenir la rétroaction du client.

Le Commissaire à l'information estime que la démarche d'Amélioration continue des processus constitue un signe extrêmement encourageant de l'engagement de RC.

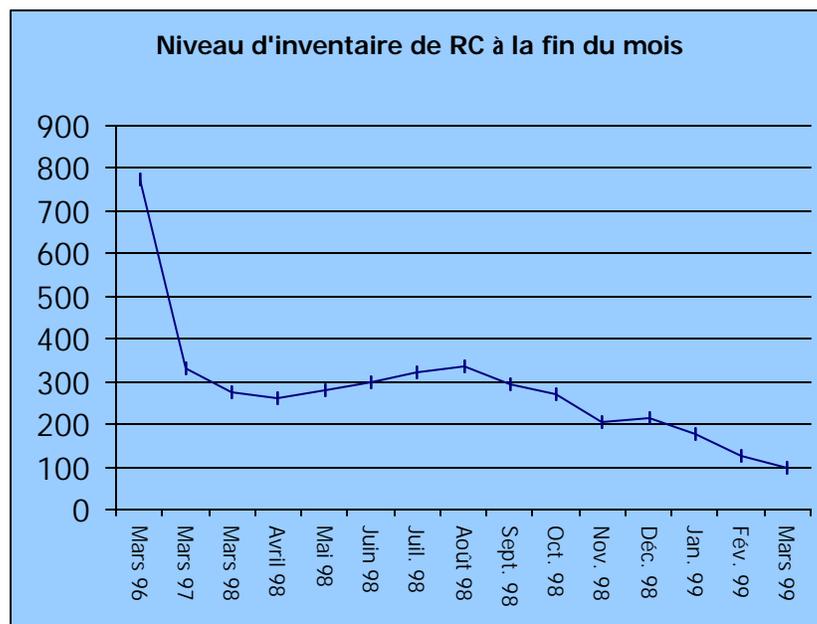
RC a aussi établi des objectifs de rendement à l'échelle du programme pour le traitement des demandes d'accès à l'information. Ces objectifs sont :

En fonction des objectifs à court terme que nous avons instaurés pour le reste du présent exercice, les objectifs relatifs à l'âge de l'inventaire pour l'exercice 1999-2000 sont les suivants :

Âge	1^{er} avril-30 septembre	1^{er} octobre-31 mars
0 à 30 jours	50 % de l'inventaire	70 % de l'inventaire
31 à 60 jours	25 % de l'inventaire	15 % de l'inventaire
61 à 90 jours	15 % de l'inventaire	10 % de l'inventaire
+ de 90 jours	10 % de l'inventaire	5 % de l'inventaire

- Dès le 1^{er} avril 1999, au plus 10 % des demandes compteront plus de 90 jours et au plus 25 % compteront plus de 60 jours.
- Dès le milieu du prochain exercice, RC tiendra un inventaire d'au plus 100 demandes.
- Presque toutes les nouvelles demandes seront traitées dans les délais prévus par la Loi.
- Les exceptions resteront pour les demandes volumineuses et complexes.

En fait, à la fin de mars 1999, l'inventaire de demandes comptant plus de 90 jours était passé, de 200, à au plus 10.



VII. Recommandations

De l'examen se dégagent les recommandations suivantes :

- ❖ Il incombe directement au coordonnateur d'assurer le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, et celui-ci devrait jouer un rôle de premier plan dans l'instauration d'une culture de respect de la Loi dans tout le Ministère. Un tel rôle suppose le soutien et l'approbation indéfectibles du ministre et du sous-ministre.
- ❖ Le ministre devrait donner au coordonnateur l'instruction écrite d'exercer les pouvoirs qui lui sont délégués pour répondre aux demandes dans les délais, que le processus d'approbation supérieur ait été mené à bien ou non.
- ❖ RC devrait commencer à se prévaloir des prorogations prévues à l'article 9, et les BRP (y compris les bureaux décentralisés) devraient recevoir la formation voulue pour relever les documents qui justifieraient une prorogation de délai en vertu de la Loi. De plus, les BRP devraient contacter le bureau de l'AAI sans tarder pour lui indiquer les demandes qui visent un grand nombre de documents ou qui supposent la consultation d'un grand nombre de documents. Si le bureau de l'AAI est conscient de la nécessité de prolonger le délai à l'intérieur des 30 jours initiaux, il peut alors invoquer la prorogation prévue par la Loi pourvu que l'avis requis soit envoyé à temps.
- ❖ Il conviendrait de resserrer les délais de traitement, en abandonnant certains processus d'approbation ou en prévoyant que ceux-ci soient menés simultanément. Une fiche documentaire indiquant clairement les échéances pour chaque étape du processus de traitement des demandes de communication devrait être élaborée, ce qui pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus de traitement des demandes à comprendre les échéances serrées.
- ❖ Une formation destinée aux BRP (et des trousseaux d'information), particulièrement axée sur les échéanciers et d'autres considérations, devrait être élaborée et dispensée.
- ❖ Le Bureau de l'AAI devrait confirmer par écrit sa compréhension de toute demande modifiée ou clarifiée dans tous les cas où le libellé original de la demande ne fournit pas suffisamment de détails pour qu'un employé expérimenté puisse trouver le document nécessaire par un effort raisonnable. La date de la modification deviendrait alors la date réelle de la demande, ce dont il faudrait informer le demandeur.
- ❖ Dans les cas où il ne sera pas possible de respecter le nouveau délai, le bureau de l'AAI devrait systématiquement contacter le demandeur pour lui

indiquer que la réponse lui sera fournie en retard, lui préciser la date à laquelle il devrait recevoir une réponse et l'informer de son droit de porter plainte au Commissaire à l'information. Ces démarches n'auront pas d'incidence sur le statut de présomption de refus si le délai repoussé n'est pas respecté, mais contribueront à dissiper la frustration du demandeur et, peut-être, éviter le dépôt d'une plainte.

- ❖ Si une demande en suspens compte près d'un an, le bureau de l'AAI devrait informer le demandeur de la teneur de l'article 31, soit la limite d'un an pour le dépôt d'une plainte.
- ❖ Les contrats de rendement conclus avec les gestionnaires opérationnels devraient prévoir des conséquences pour le piètre rendement dans le traitement des demandes de communication.
- ❖ Le Ministère devrait respecter dans une large mesure les délais prévus par la Loi au plus tard le 31 mars 2000.
- ❖ Lorsque c'est possible, le Bureau de l'accès à l'information devrait communiquer les renseignements demandés qui ne sont pas visés par le processus de consultation avec un tiers ou une autre partie.
- ❖ Il est recommandé d'aborder le problème global des retards en établissant des jalons correspondant à des dates cibles préétablies afin d'améliorer le rendement (comme en gestion de projet).
- ❖ La formation AAI devrait être obligatoire pour tous les nouveaux gestionnaires, dans le cadre de leur orientation, et pour tous les autres, dans le cadre de leur recyclage.
- ❖ Une fiche documentaire, indiquant clairement les échéanciers définis pour chaque étape du processus d'accès à l'information, devrait être élaborée. Cela pourrait aider les personnes qui ne connaissent pas le processus à être plus sensibles aux délais serrés.

B. FONDEMENTS DU RAPPORT

I. Entrevue avec le coordonnateur de l'AAIPRP de RC—17 décembre 1998

Le 17 décembre 1998, le Commissariat a interviewé le coordonnateur de l'AAIPRP de RC aux fins de la présente fiche de rendement.

II. RC—QUESTIONNAIRE D'AUTO-VÉRIFICATION PRÉALABLE À L'ENTREVUE

Questionnaire d'analyse statistique sur les demandes de communication faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>			
Partie A : Demandes reportées de l'exercice précédent		Du 1 ^{er} avril 1997 au 31 mars. 1998	Du 1 ^{er} avril 1998 au 30 nov. 1998
1.	Nombre de demandes reportées :	329	215
2.	Demandes reportées de l'exercice précédent qui sont considérées comme une présomption de refus le premier jour du nouvel exercice :	288	140
Partie B : Nouvelles demandes — À l'exclusion des demandes incluses dans la Partie A.		Du 1 ^{er} avril 1997 au 31 mars. 1998	Du 1 ^{er} avril 1998 au 30 nov. 1998
3.	Nombre de demandes reçues pendant l'exercice :	527	320
4.A	Combien de demandes ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la Loi?	54	18
4.B	Combien de demandes ont été traitées au-delà du délai de 30 jours prévu par la Loi sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?	473	151

4.C Combien de jours après le délai prévu par la Loi a-t-il fallu pour répondre à la demande sans qu'une prorogation de délai ne soit demandée?

1 à 30 jours :	45	26
----------------	----	----

31 à 60 jours :	76	21
-----------------	----	----

61 à 90 jours :	--	32
-----------------	----	----

Plus de 90 jours :	352	72
--------------------	-----	----

5. Combien de délais ont été prorogés en vertu de l'article 9? -- 5

6.A Combien de demandes ont été traitées suivant le nouveau délai? -- 2

6.B Pour combien de demandes le nouveau délai a-t-il été dépassé? -- 3

6.C Combien de jours a-t-il fallu après l'expiration du nouveau délai pour traiter la demande?

1 à 30 jours :	--	2
----------------	----	---

31 à 60 jours :	--	1
-----------------	----	---

61 à 90 jours :	--	--
-----------------	----	----

Plus de 90 jours :	--	--
--------------------	----	----

7. Au 1^{er} décembre 1998, combien de demandes sont considérées comme une présomption de refus? 120

Partie C : Facteurs contributifs

8. Utilisez cette partie pour décrire tout aspect particulier d'une demande ou d'un type de demande pouvant rendre le traitement de celle-ci plus difficile ou plus long :

Taille et répartition géographique des documents demandés.

Complexité des demandes

Volume des documents

Pouvoirs législatifs contradictoires

Demandes vagues et à vaste portée

Raison des demandes/autorisation

MERCI D'AVOIR REMPLI LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE

III. RC— QUESTIONNAIRE D'EXAMEN (DÉCEMBRE 1998)

Questionnaire d'examen — Décembre 1998

Délégation des pouvoirs

1. **Sur l'ordonnance de délégation des pouvoirs de votre institution, quels pouvoirs, fonctions et responsabilités ont été délégués et à qui l'ont-ils été? (Veuillez fournir une copie à jour de l'ordonnance de délégation des pouvoirs.)**

(Voir l'ordonnance ci-jointe — document non joint!)

Un nouvel instrument de délégation a été soumis au Ministre : il comporte des changements importants, aux termes desquels le directeur de l'AAIPRP bénéficierait d'une complète délégation de pouvoirs.

Texte de l'Ordonnance de délégation fournie en réponse à ce questionnaire :

Ministre du Revenu national

Arrêté sur la délégation en vertu de la

Loi sur l'accès à l'information

En vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, le ministre du Revenu national délègue aux titulaires des postes mentionnés à l'annexe ci-après les attributions don't il est, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investi par les articles de la Loi mentionnés dans la liste en regard de chaque poste.

Herb Dhaliwal

Note: Parce que l'annexe de l'ordonnance de délégation est très détaillée, permettant la désignation d'articles spécifiques de la Loi à plusieurs postes, elle n'a pas été reproduite dans ce rapport. Plus significativement, l'annexe fournit la délégation pour tous les articles de la Loi au Sous-ministre, au Sous-ministre adjoint, au directeur général des Affaires ministérielles, au coordonnateur (Directeur, Affaires ministérielles) et au gestionnaire régional.

2. **Les rôles et les responsabilités en matière d'accès à l'information sont-ils clairement définis pour les titulaires de poste investis de pouvoirs délégués?**
X oui; ___ non
3. **Les agents investis de pouvoirs délégués exercent-ils réellement ces pouvoirs? Ou, dans la pratique, est-ce que le processus d'approbation nécessite l'approbation ou l'accord de responsables qui ne détiennent pas de pouvoirs délégués? (Justifiez votre réponse.)**
Les agents investis de pouvoirs délégués les exercent sur avis de la Division de

l'AIPRP.

Bureau de l'accès à l'information

1. **À quel service ou division (et niveau de gestion) de l'institution le coordonnateur de l'accès à l'information rend-il compte?**
 - a) **aux fins opérationnelles :**
DM-1
 - b) **aux fins administratives :**
DM-1
2. **Qui (nom et titre) remplit le formulaire d'évaluation annuelle du rendement du coordonnateur de l'accès à l'information?**
Directeur général des Affaires ministérielles
3. **Le coordonnateur de l'accès à l'information a-t-il un mandat clair? (Veuillez fournir toute la documentation utile sur les buts, les objectifs, les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs du coordonnateur.)**
X oui; ___ non
Description de fonctions, projet de contrat de responsabilité, notamment concernant la protection des renseignements personnels.
4. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il ses fonctions à temps plein? Sinon – dans le cas où le titulaire exerce également des fonctions à un autre titre – veuillez indiquer le pourcentage de temps qu'il consacre aux questions relatives à l'accès à l'information.**
Oui, et cela englobe les questions relatives à la protection des renseignements personnels.
5. **Le coordonnateur de l'accès à l'information exerce-t-il un pouvoir ou un contrôle sur les activités relatives à l'accès à l'information dans l'ensemble de l'institution (administration centrale, régions, etc.)?**
Oui.
6. **Sinon, qui est responsable des activités relatives à l'accès à l'information dans d'autres secteurs? (s'il y a plus d'une personne, veuillez préciser les noms, titre, et classifications – échelon minimum.)**
S.O.

7. **Veillez donner une ventilation de tous les employés du Bureau de l'accès à l'information en précisant la classification, et s'ils travaillent à temps plein ou à temps partiel.**

La liste qui suit englobe tout le personnel de l'AIPRP.

A: Agents :

<u>Classification</u>	<u>Temps plein</u>
Coordonnateur	1
Gestionnaires, PM-05	4
PM-03	14
PM-01	5

B: Personnel de soutien :

<u>Classification</u>	<u>Temps plein</u>
CR-04	9

8. **A-t-on élaboré et appliqué des procédures écrites internes pour s'assurer que les demandes de communication sont traitées conformément aux dispositions de la Loi, du *Règlement* et des Lignes directrices du Conseil du Trésor? (si c'est le cas, veuillez en fournir des exemplaires.)**

X oui; ___ non

- Version 5 du Manuel des opérations de l'impôt, Manuel de l'AAIPRP de Douanes et Accise
- Projet de Guide de l'AAIPRP, Manuel du Conseil du Trésor (TF444) et liste de contrôle, note de service à tous les directeurs généraux.

Demandes :

9. **Selon les Lignes directrices du Conseil du Trésor, il faut acheminer une copie de chacune des demandes de communication -- identificateurs personnels omis -- au Système de coordination des demandes d'accès à l'information (SCDAI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dans les 24 heures suivant leur réception. Cela est-il fait? (Veuillez indiquer toute autre directive que vous suivez à cet égard.)**

___ Toujours, ___ presque toujours, X parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Mises à jour périodiques.

10. **Si une demande est clarifiée ou modifiée, le Bureau de l'accès à l'information confirme-t-il par écrit sa façon de comprendre la demande révisée, lorsque la formulation initiale ne contient pas**

suffisamment de détails pour permettre à un employé chevronné de l'institution de savoir de quel document il s'agit après avoir déployé des efforts raisonnables? (Veuillez indiquer toute autre directive que vous suivez à cet égard.)

X Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Ampleur de la modification précisée dans un accusé de réception ou une réponse.

11. Lorsqu'une prorogation de délai est nécessaire, l'avis est-il envoyé au demandeur dans les 30 jours suivant la réception de la demande?

___ Toujours, X presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : <5 %.

12. Lorsqu'un avis est envoyé en vertu du paragraphe 9 (1) afin de proroger le délai au-delà des 30 jours prescrits, fait-on parvenir une copie de l'avis au Commissariat à l'information?

X Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage de demandes : <1 %.

13. Après l'envoi d'un avis de prorogation de délai, s'il est peu probable qu'on respectera le délai prorogé, le Bureau de l'accès à l'information communique-t-il avec le demandeur pour l'informer :

1) que la réponse sera en retard ;

___ Toujours, X presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

2) de la date prévue de la réponse finale :

___ Toujours, X presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

3) de son droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information :

X Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.

14. Si une demande a été déposée il y a près d'un an, le Bureau de l'accès à l'information avise-t-il le demandeur au sujet de l'article 31 et de la limite d'un an concernant le droit de porter plainte à partir de la date de dépôt de la demande? (Veuillez indiquer toute autre directive écrite que vous suivez à cet égard.)

___ Toujours, ___ presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, X jamais.

15.a) Les avis à des tiers sont-ils envoyés dès qu'on se rend compte de leur nécessité?

S.O.

- b) **L'échéancier relatif à la consultation des tiers est-il observé (conformément à l'article 28)?**
S.O.
16. **Si des consultations s'imposent, entreprend-on les démarches dès que le besoin est connu?**
S.O.
17. **Le Bureau de l'accès à l'information prévoit-il une communication partielle des renseignements demandés non visés par le processus de consultation avec un tiers (ou une autre partie)?**
S.O.
18. **Une procédure de suivi est-elle en place pour aviser le Bureau de l'accès à l'information qu'une demande :**
- n'a pas été assignée? X oui; ___ non
 - ne sera pas traitée dans les 30 jours prescrits? X oui; ___ non
 - approche de la fin du délai de prorogation? X oui; ___ non
 - a dépassé la date du délai de prorogation? X oui; ___ non
 - remonte à un an? X oui; ___ non

Veillez décrire la procédure utilisée et fournir les documents connexes.

La table des matières du Guide de repérage informatique de RC (on en a retiré la partie consacrée à la protection des renseignements personnels) est reproduite ci-dessous.

Agence canadienne des douanes et du revenu	2^e version
	4 décembre 1998
<u>TABLE DES MATIÈRES</u>	
1.0 INTRODUCTION.....	1
1.1 CONTEXTE	1
1.2 OBJET DU GUIDE.....	1
1.3 PORTÉE.....	1
1.4 TEXTES DE LOI.....	2
1.5 RÈGLEMENTS, POLITIQUES ET PROCÉDURES CONNEXES	2
1.6 AUTRES RÉFÉRENCES	2
1.7 MODIFICATIONS	3
1.8 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	3
2.0 OBJET ET PRINCIPES DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i> ET DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS</i> <i>PERSONNELS</i>	4
2.1 OBJET ET OBJECTIFS DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	4
2.1 OBJET ET OBJECTIFS DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES</i> <i>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i>	4
2.3 PRINCIPES DIRECTEURS	5
2.3.1 OBLIGATION D'INFORMER	5

2.3.2	DROIT D'ACCÈS	5
2.3.3	LANGUE D'ACCÈS	5
2.3.4	MÉTHODE D'ACCÈS	5
2.3.5	DIVULGATION DE L'INFORMATION	5
2.3.6	PRÉLÈVEMENTS RAISONNABLES.....	6
2.3.7	DEMANDES OFFICIELLES ET NON OFFICIELLES.....	6
2.3.8	FRAIS	6
2.3.9	CODE DE PRATIQUES ÉQUITABLES DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION ET CODE DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES EMPLOYÉS	6
2.3.10	COORDINATION ET CONSULTATION.....	7
2.3.11	RENSEIGNEMENTS PRIVILÉGIÉS DU CABINET	7
2.3.12	RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES FONDS DE RENSEIGNEMENTS	7
3.0	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	8
3.1	RÔLE ET RESPONSABILITÉS DE L'AGENCE	8
3.1.1	« MINISTRE » DU REVENU NATIONAL	8
3.1.2	COMMISSAIRE AUX DOUANES ET AU REVENU.....	8
3.1.3	CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
3.1.4	COORDONNATEUR DE L'AIPRP.....	8
3.1.5	DIVISION DE L'AAIPRP (ADMINISTRATION CENTRALE).....	9
3.1.6	CONSULTANTS LOCAUX EN MATIÈRE D'AAIPRP	10
3.1.7	REPRÉSENTANTS DE L'AGENCE.....	10
3.1.8	SERVICES JURIDIQUES.....	11
3.2	AUTRES RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	11
3.2.1	MINISTÈRE DE LA JUSTICE	11
3.2.2	PRÉSIDENT DU CONSEIL DU TRÉSOR	12
3.2.3	SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	12
3.2.4	COMMISSAIRE À L'INFORMATION.....	12
3.2.5	COMMISSAIRE À LA VIE PRIVÉE	13
3.2.6	COUR FÉDÉRALE.....	13
	[La rubrique 4.0 sera modifiée.]	
4.0	DEMANDES D'INFORMATION NON OFFICIELLES.....	15
4.1	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	15
4.2	DEMANDES NON OFFICIELLES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	15
	EXIGENCES APPLICABLES ÉGALEMENT AUX DEMANDES OFFICIELLES ET AUX DEMANDES NON OFFICIELLES.....	15
4.3	DIFFÉRENCE ENTRE LES DEMANDES OFFICIELLES ET LES DEMANDES NON OFFICIELLES SELON LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION.....	17
4.4	DIFFÉRENCE ENTRE LES DEMANDES OFFICIELLES ET LES DEMANDES NON OFFICIELLES SELON LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	18
5.0	ACCÈS À L'INFORMATION	19
5.1	DÉFINITIONS	19
5.2	DÉLÉGATION DE POUVOIRS	21
5.3	INSTRUMENT DE DÉLÉGATION	22
5.4	ORDONNANCE DE DÉSIGNATION	25
5.5	RAPPORTS ANNUELS SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION	26

5.5.1	RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT	26
5.5.2	RAPPORT STATISTIQUE AU CONSEIL DU TRÉSOR	26
5.5.3	DÉFINITIONS APPLICABLES AUX RAPPORTS ÉLABORÉS AUX TERMES DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	26
5.5.4	PROCÉDURES APPLICABLES AUX RAPPORTS DANS LE CADRE DU SYSTÈME DE L'ACDR	29
	5.5.4.1 Bureaux locaux/régionaux	29
	5.5.4.2 Administration centrale nationale	29
5.6	TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS DE L'ACDR	29
5.6.1	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	29
5.6.2	TRAITEMENT	30
5.6.3	PROCÉDURES APPLICABLES AUX CAS TERMINÉS	30
5.7	EXCEPTIONS ET EXCLUSIONS	30
5.7.1	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	30
5.7.2	RÈGLES GÉNÉRALES D'INTERPRÉTATION ET D'APPLICATION DES EXCEPTIONS	31
5.7.3	CATÉGORIES D'EXCEPTIONS	32
	5.7.3.1 Exceptions statutaires.....	33
	5.7.3.2 Exceptions obligatoires.....	33
	5.7.3.3 Exceptions discrétionnaires	33
	5.7.3.4 Critère subjectif	34
	5.7.3.5 Critère objectif	35
5.7.4	GRILLE D'EXCEPTION— <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	37
	<i>LOI</i>	41
5.7.3	ARTICLE 241 DE LA <i>LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU</i> EU ÉGARD À LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	42
5.8.1	OBJET ET OBJECTIFS DE L'ARTICLE 241 DE LA <i>LOI DE L'IMPÔT</i> <i>SUR LE REVENU</i> (LIR).....	42
5.8.2	COMMUNICATIONS AUTORISÉES	42
5.8.2	APPLICATION DE L'ARTICLE 241 AUX DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION.....	43
5.8.3	EXAMEN DE L'APPLICATION DE L'ARTICLE 241 AUX DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION.....	44
5.8.4	MODÈLES DE LETTRES AVISANT LES DEMANDEURS DES EXIGENCES AUX TERMES DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i> OU DES MESURES PRISES EN RÉPONSE À LEUR DEMANDE AUX TERMES DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	45
5.9.1	NOTIFICATION DES CONDITIONS RELATIVES AUX DEMANDES OFFICIELLES AUX TERMES DE LA <i>LOI</i>	45
5.9.2	DEMANDE DE CORRECTION D'ERREURS OU D'OMISSIONS OU D'AUTRES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES POUR RETROUVER LE DOCUMENT	45
5.9.3	DEMANDE DE PAIEMENT DE FRAIS DE DEMANDE.....	45
5.9.3	AVIS INDIQUANT QUE L'INFORMATION N'EST PAS ACCESSIBLE AUX TERMES DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i> (EXCLUSIONS)	45
5.9.5	AVIS DE TRANSFERT DE LA DEMANDE D'ACCÈS.....	45
5.9.6	AVIS D'EXCEPTION	45
5.9.7	AVIS D'EXCEPTION PARTIELLE	45
5.9.8	AVIS DE PROROGATION DU DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE.....	45

RESPONSABILITÉ DE L'INFORMATION CONTENUE DANS INFO SOURCE.....	46
6.1 POURQUOI RENDRE COMPTE DE L'INFORMATION?.....	46
6.2 EXIGENCES JURIDIQUES	46
6.3 TYPES D'INFORMATION	46
6.4 PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA DIVULGATION ORDINAIRE	47
6.4.1 PROCÉDURES DE MISE À JOUR D'INFO SOURCE.....	47
[...]	
9.0 ENQUÊTES DES COMMISSARIATS À L'INFORMATION ET À LA VIE PRIVÉE SUR LES PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> ET DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	102
9.1 MOTIFS DE PLAINTÉ AUX TERMES DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</i> ET DE LA <i>LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION</i>	102
9.1.1 DÉPÔT DES PLAINTES.....	103
9.1.1.1 Responsabilité du personnel local.....	103
9.1.1.2 Rôle et pouvoirs du Commissaire.....	103
9.1.1.3 Enquêtes	104
9.1.1.4 Examen par la Cour fédérale	104
10.0 ANNEXES DE FORMULAIRES	
10.1 FORMULAIRES RELATIFS À L'ACCÈS À L'INFORMATION	105
10.2 FORMULAIRES RELATIFS À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	105
DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.....	106

Bureaux de responsabilité première

- 1. Les responsabilités des Bureaux de responsabilité première (BRP) en matière d'accès à l'information sont-elles clairement définies? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

X oui; ___ non
Dans des guides.
- 2. Les BRP respectent-ils généralement les délais lorsqu'ils répondent au Bureau de l'accès à l'information?**

___ Toujours, X presque toujours, ___ parfois, ___ rarement, ___ jamais.
Pourcentage des demandes : 90 %
- 3. Quelle mesure est prise lorsque qu'un BRP est en retard dans l'envoi de documents? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

Suivi bihebdomadaire des DG auprès de tous les chefs de Directions générales.

Voici un exemplaire de la première note de service adressée aux chefs des Directions générales et des notes suivantes.

Revenu Canada

27 octobre 1998

PROTÉGÉ AVEC PIÈCE JOINTE

NOTE DE SERVICE AUX :

Sous-ministres adjoints régionaux
Chefs de direction générale de
l'Administration centrale

OBJET :

Délais des demandes de documents de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP)

Comme vous le savez, nous avons accordé une attention toute particulière à l'administration du Ministère en ce qui a trait aux *Lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels*, notamment le délai accordé pour répondre aux clients.

À cet égard, on m'a chargé d'assurer que, dans la plus grande mesure possible, le Ministère rencontre les délais législatifs d'ici la fin de l'exercice. La première étape entreprise est de réduire les inventaires existants aux niveaux les plus bas possibles. Cependant, le défi majeur dans la composante de notre plan consiste à assurer que les documents demandés par les clients sont reçus par la Division de l'AIPRP en temps opportun des directions générales et des régions. À ce sujet, j'ai préparé une liste de dossiers des directions générales et des régions qui sont actuellement en suspens. Vous trouverez ci-joint, pour votre examen, une copie de la liste relative à votre organisation à partir du vendredi 23 octobre 1998.

Le rapport fournit la liste des demandes d'AIPRP pour chacun des centres de responsabilité, pour lequel les documents n'ont pas encore été reçus dans la Division de l'AIPRP. De plus, ce rapport démontre les demandes de documents qui ont été mises en attente pour différentes raisons. Un rapport négatif annexé à la présente indique qu'il n'y a aucune demande de documents à être acheminée à la Division de l'AIPRP.

Nous tentons de réaliser un temps de réponse normal pour obtenir les documents de quinze (15) jours civils à partir de la date que la demande est envoyée au secteur responsable.

Le Sous-ministre fera bientôt rapport au Commissaire à l'information du Canada des étapes qui ont été prises jusqu'ici, afin d'améliorer notre administration de l'AIPRP, y compris les mesures qui seront poursuivies afin d'assurer une amélioration quant au délai accordé pour répondre aux demandes.

Il est extrêmement important que tout effort soit fait pour acheminer les documents demandés à la Division de l'AIPRP afin d'assurer que le Ministère réponde à ses obligations légales et à l'engagement du Ministre. Je vous serais reconnaissant de vos efforts pour

accélérer le cheminement des documents faisant l'objet des demandes à la Division de l'AIPRP de manière urgente.

La Division de l'AIPRP émettra des rapports à toutes les deux (2) semaines afin d'assurer la surveillance rigoureuse de cette étape décisive relative au traitement des demandes d'AIPRP.

Je vous remercie à l'avance de votre coopération pour cette question importante.

Le directeur général
Direction générale des Affaires ministérielles
Stephen Rigby

Pièce jointe

Revenu Canada
7 décembre 1998

PROTÉGÉ AVEC PIÈCE JOINTE

NOTE DE SERVICE AUX :

Sous-ministres adjoints régionaux
Chefs de direction générale de l'Administration centrale

OBJET :

Délais des demandes de documents de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP)

Afin de poursuivre avec la pratique énoncée dans ma note de service du 27 octobre 1998, vous trouverez ci-joint une copie des demandes de documents faisant l'objet de demandes en vertu des Lois sur l'AIPRP à partir du 4 décembre 1998.

Nous tentons de réaliser un temps de réponse normal pour obtenir les documents de quinze (15) jours civils à partir de la date que la demande est envoyée au secteur responsable.

Je continuerai de vous émettre ce rapport à toutes les deux (2) semaines afin d'assurer la surveillance rigoureuse de cette étape décisive relative au traitement des demandes d'AIPRP.

J'apprécierais votre attention individuelle en ce qui concerne cette question étant donné sa priorité accordée par le Sous-ministre et par le Ministre.

Je vous remercie de votre coopération soutenue pour cette question

Le directeur général
Direction générale des Affaires ministérielles
Stephen Rigby

Pièce jointe

Traitement — Autres secteurs :

A. Services juridiques :

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
 Toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais
S.O.
2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
S.O.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
S.O.

B. Affaires publiques/Communications :

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
 Toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais
Pourcentage de demandes : <5 %.
2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
2 jours.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Appel téléphonique personnel du directeur au DG des Communications.

C. Cabinet du Ministre :

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**
 Toujours; presque toujours; parfois; rarement; jamais

Pourcentage des demandes : 2 %

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
De 2 à 5 jours.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Appel téléphonique personnel du directeur à l'adjoint ministériel ou du DG à l'adjoint exécutif.

D. Bureau du sous-ministre :

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?**

___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; X rarement; ___ jamais
Pourcentage des demandes : 2 %.
2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
2 jours.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**

S.O.

E. Autres secteurs :

Si d'autres secteurs font l'objet de la procédure de traitement et d'approbation de demandes d'accès, quels sont-ils? Veuillez, pour chacun d'entre eux, fournir les renseignements suivants.

BRP pour les exceptions discrétionnaires

1. **Les demandes de communication sont-elles présentées à ce secteur pour examen/approbation/signature?** ___ Toujours; ___ presque toujours; ___ parfois; X rarement; ___ jamais

Pourcentage des demandes : 10 %

2. **Quel est le délai de traitement prévu pour les demandes présentées à ce secteur? (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
5 jours.
3. **Quelle mesure est prise lorsque ce secteur ne respecte pas le délai de traitement? Si une note de rappel est envoyée, indiquez combien de jours additionnels sont accordés pour présenter une réponse. (Veuillez fournir tout document écrit à ce sujet.)**
Pour un suivi de 48 heures, le délai moyen est de 8 jours (civils).

Droits :

1. **Avez-vous une politique sur les droits exigibles? (Dans l'affirmative, veuillez fournir une copie.)**
 oui; non

ETP et budgets de fonctionnement:

1. **Quelle division/unité est chargée des allocations budgétaires pour le Bureau de l'accès à l'information?**
Direction générale des Affaires ministérielles.
2. **Les activités d'accès à l'information (c.-à-d. les allocations d'ETP) sont-elles prévues dans le plan stratégique de l'institution?**
DGAM.
3. **Quel est/était le budget salarial du Bureau de l'accès à l'information pour les exercices ci-dessous?**
1998-1999 : 1,2 million \$; 34 années-personnes
1997-1998 : 1,1 million \$; 31 années-personnes
1996-1997 : 1,1 million \$; 31 années-personnes
4. **Quel est/était le budget de fonctionnement du Bureau de l'accès à l'information pour les exercices ci-dessous?**
1998-1999: 282 \$
1997-1998: 82 \$
1996-1997: 82 \$
5. **Si c'est possible, veuillez indiquer quel montant tiré du budget de fonctionnement du Bureau de l'accès à l'information a été dépensé ou mis de côté pour des séances ou du matériel de formation (manuels, feuilles de renseignements, directives, etc.) lors des exercices ci-dessous.**

1998-1999: 25 000 \$
1997-1998: 25 000 \$
1996-1997: 25 000 \$

Inclut la formation et les déplacements pour les besoins de formation.

IV. LETTRE DE RC

Dans une lettre adressée à l'honorable John M. Reid (C.P.) le 6 novembre 1998, le sous-ministre de Revenu Canada, M. Robert Wright déclarait ce qui suit.

J'ai bien reçu vos lettres des 6 et 20 octobre derniers dans lesquelles vous dites vous inquiéter du rendement de mon ministère et d'autres eu égard aux délais de réponse aux demandes d'accès à l'information prévus par la Loi.

À la fin de l'année dernière, j'ai écrit à votre prédécesseur, qui faisait état de préoccupations semblables dans son rapport de 1997, et je lui ai fait part de mon intention de rechercher des solutions à long terme au problème structurel que constituent les retards de réponse aux demande d'accès à l'information. Le ministre du Revenu s'attache depuis à réaliser cet objectif.

Permettez-moi de vous fournir un résumé actualisé des progrès que nous avons faits à cet égard. Mais j'aimerais tout d'abord faire quelques remarques sur certains aspects de l'environnement plus général dans le cadre duquel nous essayons de réaliser ces progrès. Comme vous le ignorez pas, la *Loi sur l'accès à l'information* accorde aux institutions fédérales un délai de base de trente jours pour répondre aux demandes d'accès, sous réserve de certaines prorogations limitées. Ce délai est tout à fait raisonnable pour de nombreux ministères, mais plusieurs facteurs peuvent entraver la possibilité de le respecter à Revenu Canada.

Premièrement, contrairement à la plupart des autres ministères, chaque élément de la principale Loi qui nous gouverne comporte des interdictions strictes en matière de divulgation des renseignements relatifs à nos clients. Cette exigence, conjuguée au volume parfois important de documents demandés et aux graves répercussions que pourrait avoir une divulgation inopportune, ajoute un degré de complexité unique à de nombreux cas parmi ceux que nous traitons. Nous avons également remarqué une augmentation du nombre des demandes d'accès concernant des questions d'imposition, qui s'ajoutent désormais aux demandes de protection des renseignements personnels relativement à des questions interdépendantes. Le traitement parallèle de ces cas contribue à retarder le processus des deux côtés.

De plus, vous devez savoir que plus de huit pour cent de nos ressources sont consacrées à nos opérations régionales, à l'extérieur d'Ottawa, ce qui complique encore souvent la tâche de retrouver certains documents parmi nos bureaux, qui sont plus de 800, pour les acheminer à Ottawa et les y faire examiner. C'est un fardeau que n'ont pas les ministères dont les documents sont plus centralisés.

Je n'évoque pas ces difficultés pour excuser le rendement de mon ministère, mais pour rappeler que la loi actuelle ne fait aucune différence dans ce que j'appellerais le degré

d'accessibilité des diverses institutions. Pour un ministère comme le mien, la seule mesure décisive qui puisse être prise est d'accroître les ressources consacrées à cette fonction. En un temps de besoin aigu de ressources dans l'ensemble de mon programme, je ne peux que peser raisonnablement ce besoin particulier en fonction du vaste éventail de tous les autres. Je sais que le Commissariat examine la possibilité d'accorder des ressources plus stables aux fonctions relatives à l'AAIPRP depuis plusieurs années.

Permettez-moi maintenant de vous informer des mesures que nous prenons pour régler la question des retards de traitement des demandes d'accès. Notre stratégie a deux volets. Premièrement, dans une perspective à court terme, j'ai autorisé l'investissement de ressources, pour l'exercice en cours, qui serviront à rémunérer des consultants chargés de réduire le plus possible notre arriéré. De plus, pour améliorer le délai de traitement des nouvelles demandes et maintenir le nombre des demandes à un niveau acceptable, nous appliquons une stratégie à long terme en quatre parties : 1) amélioration du processus, 2) élargissement éventuel du processus décisionnel régional, 3) augmentation du nombre d'employés permanents, 4) meilleurs objectifs de rendement à l'échelle du programme.

Stratégie à court terme :

Comme on l'a vu, la plus grande partie des fonds supplémentaires accordés pour l'exercice actuel est consacrée au traitement de l'arriéré en prévision de votre prochain rapport annuel. Je peux rendre compte des améliorations suivantes depuis avril dernier :

- Le nombre total de demandes de communication en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* est passé de 368 à 257, soit une baisse de 30 % (111). Au cours de cette période, nous avons traité 236 demandes.
- Le nombre total de demandes en souffrance depuis plus de quatre-vingt-dix jours est passé de 260 à 142, soit une baisse de 42 % (118).

De plus, d'ici la fin de l'exercice actuel, nous poursuivrons les objectifs suivants :

- D'ici le 1^{er} décembre 1998, le nombre des demandes en souffrance depuis plus de quatre-vingt-dix jours ne dépassera pas la centaine.
- D'ici le 1^{er} avril 1999, il n'y aura pas plus de 10 % de demandes en suspens depuis plus de 90 jours et pas plus de 25 % de demandes en suspens depuis plus de 60 jours.

Nous escomptons que cette baisse progressive de l'arriéré réduira le nombre des plaintes au deuxième semestre.

Stratégie à long terme :

Parallèlement à ces efforts, nous envisageons ou réalisons certains changements qui amélioreront notre capacité à aligner notre rendement sur les exigences de la Loi.

1) Élargissement éventuel du processus décisionnel régional

Comme nous l'avons déjà indiqué, l'un de nos grands problèmes est le temps qu'il faut pour retrouver les documents dans nos bureaux régionaux et pour les acheminer et les faire examiner à Ottawa. Selon nous, il doit être possible de déléguer à notre personnel régional le

pouvoir d'examiner de nombreux documents et de décider s'il y a lieu de les divulguer.

C'est pourquoi nous mettons en œuvre au Québec un projet pilote dans le cadre duquel les gestionnaires de cette région seront chargés du traitement de toutes les demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pendant une période de six mois. Au terme de ce projet, nous déterminerons si la méthode peut s'appliquer dans toutes nos régions, eu égard au pouvoir et à la responsabilité de traiter les demandes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Nous sommes convaincus que cela contribuera à réduire les délais de traitement.

Ce projet pilote prendra fin le **1^{er} juillet 1999** et sera évalué d'ici le **1^{er} août 1999**.

2) Amélioration du processus

Une vérification interne du programme de l'AAIPRP de Revenu Canada a révélé un certain nombre de problèmes aussi bien du point de vue du processus et de l'acheminement des documents que de l'infrastructure administrative, à la fois à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux. Un exemplaire de ce rapport a été communiqué à vos fonctionnaires. Pour nous assurer que l'équipe de gestion de l'AAIPRP n'était pas distraite de l'objectif à court terme de réduire l'arriéré, nous avons fait appel à Conseils et Vérification Canada pour mettre en œuvre les recommandations issues de la vérification. Depuis, nous avons fait ce qui suit.

- Nous avons procédé à une analyse de l'acheminement des documents dans le cadre du programme global de l'AAIPRP à l'aide d'une méthode appelée Amélioration continue du processus, que nous avons tout d'abord acquise pour examiner nos procédures administratives centrales. Nous escomptons que cet examen permettra de réduire le plus possible les échéances et les cycles de nos procédures en fonction des ressources dont nous disposons. Cet examen et les mesures qui s'ensuivront prendront fin d'ici le **1^{er} mars 1999**.
- Nous avons presque terminé d'élaborer un nouveau cadre de gestion pour le programme, notamment la nouvelle structure secondaire de responsabilité, de planification et de contrôle (objectifs et mesures de rendement). Je vous rappelle que vos fonctionnaires ont participé à certaines de ces discussions. Cette nouvelle structure sera entièrement mise en place d'ici le **1^{er} février 1999**.
- Nous avons terminé d'élaborer un nouveau guide des politiques et des procédures pour le programme de l'AAIPRP. Il sera mis à la disposition du personnel d'ici le **1^{er} février 1999**.

Ces changements n'amélioreront pas immédiatement le rendement, mais je suis sûr que, conjugués à des ressources supplémentaires, ils nous permettront de mieux respecter les délais de traitement prévus par la Loi.

3) Ressources

Quelles que soient les mesures dont je viens de parler, en fin de compte, le seul moyen d'améliorer constamment notre rendement est de disposer d'un supplément de ressources. Les chiffres préliminaires semblent indiquer que nous aurons besoin d'au moins 15 à 20

personnes à temps plein de plus dans ce secteur pour respecter les dispositions de la Loi. Ces chiffres seront précisés par Conseils et Vérification Canada.

Nous n'avions tout simplement pas les moyens d'investir plus de ressources au cours de l'exercice actuel en raison des autres pressions qui s'exercent sur mon ministère. Nous avons cependant réservé des ressources pour accroître le nombre d'employés au début de l'exercice 1999-2000. La procédure de dotation relative à cette augmentation des ressources humaines est déjà entamée, et des listes de dotation valides seront disponibles d'ici le 1^{er} avril 1999.

De plus, nous prévoyons un budget plus substantiel pour faire appel à des consultants qui seront chargés d'absorber le surplus des périodes de pointe.

4) Objectifs de rendement à l'échelle du programme

Étant donné les objectifs à court terme que nous avons fixés pour le reste de l'exercice actuel, nous prévoyons les délais suivants pour 1999-2000.

<u>Délai</u>	<u>1^{er} avr.-30 sept.</u>	<u>1^{er} oct.-31 mars</u>
0-30 jours	50 % des demandes	70 % des demandes
31-60 jours	250 % des demandes	15 % des demandes
61-90 jours	15 % des demandes	10 % des demandes
+90 jours	10 % des demandes	5 % des demandes

Ces objectifs feront partie d'une série ultérieure d'objectifs soigneusement contrôlés pour l'ensemble du programme.

J'espère que vous jugerez ces mesures positives en égard aux préoccupations dont vous nous avez fait part. J'espère également qu'elles attestent ma détermination à régler les problèmes de retard de réponse aux demandes de communication. Les fonctionnaires de mon ministère prendront des dispositions pour informer plus largement votre personnel en décembre. Entre-temps, je crois qu'il serait d'abord très utile que nous nous rencontrions pour discuter des grands éléments de cette importante question. J'ai demandé que l'on prenne des dispositions avec votre Commissariat. Si votre personnel a besoin d'autres renseignements, qu'il n'hésite pas à appeler M. Stephen Rigby, directeur général des Affaires ministérielles, au 957-3708.

RC a présenté le plan d'action suivant à une réunion avec MM. Alan Leadbeater et Dan Dupuis le 7 décembre 1998

Modernisation de l'AIPRP – Plan d'action et situation actuelle

Ressources supplémentaires :

- En 1998-1999, le programme a bénéficié d'un investissement unique de plus de 400 000 \$ sous forme de ressources nouvelles ou réaffectées. Ces ressources sont allées d'une part au personnel de Conseils et Vérification Canada dans le but d'orienter les modifications qui seront apportées aux structures de gestion et d'organisation et d'autre part à des entrepreneurs qui ont été chargés d'absorber une partie de l'arriéré.

- En 1999-2000, on ajoutera un million de dollars d'augmentation permanente.

Amélioration continue du processus (ACP) :

- La procédure nationale de l'AAIPRP fera l'objet d'un examen selon la méthode ACP à partir de janvier 1999.

Organisation de l'AAIPRP à l'administration centrale :

- On a élaboré une nouvelle structure organisationnelle, et la procédure de dotation est entamée.

Amélioration de la gestion :

- Nouvelles procédures pour obtenir des dossiers auprès des directions générales et des régions.
- Révision des instruments de délégation.
- Mise en place d'un nouveau cadre de responsabilités.
- Création d'une nouvelle fiche de rendement.
- On est en train d'élaborer un guide national du programme.

Objectifs de rendement provisoires pour le traitement des demandes d'accès :

- D'ici le 1^{er} décembre 1998, il n'y aura pas plus d'une centaine de demandes datant de plus de 90 jours.
- D'ici le 1^{er} avril 1999, il n'y aura pas plus de 10 % de demandes datant de plus de 90 jours et pas plus de 25 % de demandes remontant à plus de 60 jours.

Rendement actuel :

- Le nombre des demandes à traiter est passé de 328 à 204, soit une baisse de 38 % depuis le 1^{er} août.
- Le nombre des demandes en attente de réponse depuis plus de 90 jours est passé de 191 à 83, soit une baisse de 56 % depuis le 1^{er} août.
- Le nombre des plaintes pour retard a diminué progressivement pour passer de 20 en août à 2 en novembre.

Rendement en 1999-2000 :

- D'ici le milieu du prochain exercice, nous aurons atteint l'objectif d'une centaine de demandes au maximum.
- Presque toutes les nouvelles demandes seront traitées dans les délais prévus par la Loi.
- Il y aura encore des exceptions dans les cas volumineux et complexes.